



جامعة عين شمس
معهد الدراسات و البحوث البيئية
قسم الاقتصاد و القانون و التنمية الادارية

العوامل البيئية و إدارة المعرفة و أثرهما فى عمليات إدارة الموارد البشرية
و أدائها
دراسة تطبيقية على الشركة القابضة لكهرباء مصر

Environmental factors and knowledge management and
their impact on human resource management processes
and performance
Applied Study on Electricity Holding Company Egypt

رسالة مقدمة لنيل درجة دكتوراه الفلسفة فى الإدارة البيئية

مقدم من الباحث
مجدى صلاح طه رمضان

تحت إشراف

د. حكمت سيد ابراهيم
مدرس بقسم المحاسبة والمراجعة
كلية التجارة _ جامعة عين شمس

أ. د ممدوح عبد العزيز رفاعى
أستاذ الموارد البشرية
كلية التجارة _ جامعة عين شمس

العوامل البيئية وإدارة المعرفة وأثرهما في عمليات ادارة الموارد البشرية وأدائها

(دراسة تطبيقية على الشركة القابضة لكهرباء مصر)

رسالة مقدمة من الطالب

مجدي صلاح طه رمضان

بكالوريوس تجارة (محاسبة) - كلية التجارة - جامعة القاهرة - ١٩٨٥

ماجستير في الإدارة العامة - الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري - ٢٠١١

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه الفلسفة

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

معهد الدراسات والبحوث البيئية

جامعة عين شمس

٢٠١٨

صفحة الموافقة علي الرسالة
العوامل البيئية وإدارة المعرفة وأثرهما في عمليات ادارة الموارد
البشرية وأدائها
(دراسة تطبيقية علي الشركة القابضة لكهرباء مصر)

رسالة مقدمة من الطالب
مجدي صلاح طه رمضان
بكالوريوس تجارة (محاسبة) – كلية التجارة – جامعة القاهرة – ١٩٨٥
ماجستير في الإدارة العامة – الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري – ٢٠١١

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه الفلسفة
في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

وقد تمت مناقشة الرسالة والموافقة عليها:
اللجنة:
التوقيع

١- د.ممدوح عبد العزيز رفاعي

أستاذ إدارة الأعمال – كلية التجارة
جامعة عين شمس

٢- د.نادر البير فانوس

أستاذ إدارة الأعمال – كلية التجارة
جامعة عين شمس

٣- د.محمد زيدان إبراهيم

أستاذ المحاسبة والمراجعة – كلية التجارة
جامعة المنوفية

٢٠١٨

العوامل البيئية وإدارة المعرفة وأثرهما في عمليات ادارة الموارد البشرية وأدائها

(دراسة تطبيقية على الشركة القابضة لكهرباء مصر)

رسالة مقدمة من الطالب

مجدي صلاح طه رمضان

بكالوريوس تجارة (محاسبة) - كلية التجارة - جامعة القاهرة - ١٩٨٥

ماجستير في الإدارة العامة - الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري - ٢٠١١

لاستكمال متطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

تحت إشراف:

١- د.أ/مدوح عبد العزيز رفاعي

أستاذ إدارة الأعمال - كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢- د.د/حكمت سيد إبراهيم

مدرس المحاسبة والمراجعة - كلية التجارة

جامعة عين شمس

ختم الإجازة

أجيزت الرسالة بتاريخ / / ٢٠١٨

موافقة الجامعة / / ٢٠١٨

موافقة مجلس المعهد / / ٢٠١٨

٢٠١٨

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

(ظَهَرَ الْفَسَادُ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ بِمَا
كَسَبَتْ أَيْدِي النَّاسِ لِيُذِيقَهُمْ بَعْضَ الَّذِي
عَمِلُوا لَعَلَّهُمْ يَرْجِعُونَ)

(الآيه ١٤١ سورة الروم).

إهداء

إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها و أقترن رضاها برضى الرحمن و أرتببت طاعتها بطاعة الخالق

والدتي رحمة الله عليها و أسكنها فسيح جنانه

إلى من يسر لى طريق العلم و علمنى حب العمل و الصبر و المثابرة
والدى رحمه الله و أسكنه فسيح جنانه

زوجتى العزيزة التى تحملت الوقت فى دراستى ولم تبخل بوقتها ومجهودها وترجمتها من اللغة الفرنسية لبعض المراجع و الدراسات السابقة

أبنتى الوحيدة و حب عمرى دعاء لعلها تجدينى مثال و قدوة تقدى بها

إلى أحب الناس على قلبى أخى الوحيد ماهر و أبنة إسلام حفظهم الله

إلى كل من ساعدنى بالقول و الفعل و كان سندا لى فى إنجاز هذا العمل

لهم جميعا أهدى ثمره جهدى

مجدى صلاح طه

شكر و تقدير

أحمد الله سبحانه و تعالى على إنجاز هذا العمل ، و أسأله أن يجعله صدقة جارية و أن يجعل فيه ما هو لصالح الأمة ، أشكر الله عز و جل الذى نور عقلى بالعلم و المعرفة و أنار لى دربى و أعاننى على ما فيه الخير و الصلاح .

أتقدم بجزيل الشكر و التقدير إلى أستاذى الدكتور ممدوح عبدالعزيز رفاعى ، و الدكتورة حكمت سيد إبراهيم المشرفين على رسالتى لما منحوه لى من وقت و جهد و توجيه و إرشاد .

و أخص بالشكر السادة أعضاء المناقشة لإثراء هذه الدراسة بالملاحظات القيمة و البناءة .

و إلى كل من ساهموا فى إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد .

مجدى صلاح طه

المستخلص

هدف الدراسة الحالية دراسة العلاقة بين العوامل البيئية (الفيزيائية (الضوضاء، الضوء)) وإدارة المعرفة وبين إدارة الموارد البشرية التي ركز عليها أغلب الكتاب و الباحثين في مجال إدارة الموارد البشرية و التي تعتمد على ممارسات هذه الإدارة .

وأعتمدت الدراسة على الفرضيتان و الخاصة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل الفيزيائية (الضوضاء، الضوء) و كذلك إدارة المعرفة ، و بين أداء الموارد البشرية .

قام الباحث بالإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لأنه يحقق أهداف الدراسة ، من خلال أسلوب الإستنباط الذي يقوم على إستنتاج أفكار معينة من ظاهرة عامة ، و أستخدم الباحث الإستبيان كأداة لإختبار العلاقة بين متغيرات البحث و شمل مجتمع البحث جميع موظفي الشركة القابضة لكهرباء مصر و عددهم ٢٥٥٧ موظفاً و كانت حجم العينة ٣٣٤ موظفاً .

وقد تبني البحث في إطاره النظري موضوع العوامل البيئية (الفيزيائية) و إدارة المعرفة ، و إدارة الموارد البشرية من خلال منظور إستراتيجي تبعاً للتطورات و التغيرات البيئية المتسارعة في مجالات الإدارة . أما الإطار العملي من الدراسة فقد تضمن تحليل الأثر و الارتباط بين متغيرات الدراسة .

وكانت من أهم التوصيات : الإهتمام ببيئة العمل و العمل على تطويرها و تحسينها ، ضرورة وجود إدارة معرفة مختصة بجمع المعلومات و توثيقها و حفظها و تخزينها و تطبيقها و مشاركتها بين العاملين بالشركة ، الإهتمام بتأثير الثقافة التنظيمية و الإلتزام التنظيمي على أداء العاملين ، و يجب وضع نظم لتقييم أداء العاملين حديث يحقق الهدف منه و تحديد أهداف تقييم الأداء .

الملخص

تناولت الدراسة فى إطارها النظرى موضوع العوامل البيئية (الفيزيائية) و إدارة المعرفة ، و إدارة الموارد البشرية من خلال منظور إستراتيجى تبعاً للتطورات و التغيرات البيئية المتسارعة فى مجالات الإدارة . أما الإطار العملى من الدراسة فقد تضمن تحليل الأثر و الإرتباط بين متغيرات الدراسة .وقد ركزت مشكلة الدراسة حول مدى تأثير الظروف الفيزيائية (الضوضاء، الضوء) على أداء العاملين بالشركة القابضة لكهرباء مصر، و صعوبة إثبات الأثر بين العوامل الفيزيائية المحيطة بالعاملين و بين عمليات إدارة الموارد البشرية بالشركة، و كذلك أهمية إدارة المعرفة على مستويات الشركة و أهميتها و تأثيرها على أداء الموارد البشرية . وأعمدت الدراسة على الفرضيتان و الخاصة بوجود أثر ذات دلالة إحصائية بين العوامل الفيزيائية (الضوضاء، الضوء) و كذلك إدارة المعرفة ، و بين أداء الموارد البشرية . و سعت الدراسة إلى تحديد المتغيرات التالية :

المتغيرات المستقلة:العوامل البيئية (التلوث الضوضائى ، التلوث الضوئى) ، عمليات إدارة المعرفة وتشمل : (تعريف (تشخيص) المعرفة ، إكتساب المعرفة ، توليد (إبتكار) المعرفة ، مشاركة المعرفة ، تخزين المعرفة ، تطبيق المعرفة)

المتغيرات التابعة:إدارة الموارد البشرية وتشمل (الثقافة التنظيمية ، الإلتزام التنظيمى ، رضا العاملين ، تقييم الأداء)

أهم النتائج :

- ١- يوجد تأثير للظروف الفيزيائية على أداء العاملين بالشركة القابضة لكهرباء مصر .
- ٢- إن العمل المعرفى هو أساس إدارة المعرفة، فلا ينبغى التحدث عن كمية المعرفة الموجودة فى المنظمات و الشركات من دون التحدث عن كيفية تدفقها و إدارتها و تطبيقها .
- ٣- توجد علاقة وثيقة بين إدارة المعرفة و قدرة المنظمة أو الشركة على البقاء و النمو، فالمعرفة كقوة أساسية محركة للإقتصاد، إلى جانب التغيير و العولمة و تحدياتها، ولدت الحاجة إلى الإبداع لترجمة المعرفة إلى معرفة جديدة أو متطورة، تحقق للمنظمة أو الشركة ميزة تنافسية مما يسمح لها بالإستمرار و النمو .

أهم التوصيات :

- ١- العمل على حماية العاملين من التلوث الضوضائى و الضوئى و العمل على السيطرة عليه.
- ٢- ضرورة وجود إدارة معرفة مختصة بجمع المعلومات و توثيقها و حفظها وتخزينها و تطبيقها و مشاركتها بين العاملين بالشركة .

٣- العمل بشكل جدى على تطوير و تحسين النظم الإدارية فى قطاع الكهرباء و الإهتمام بالتخطيط و التنظيم و وضع الأسس و القواعد العامة التى تحكم عملية الإنتقال إلى عصر التنافسية

٤- الإهتمام بتأثير الثقافة التنظيمية على أداء العاملين .

٥- الشركة بحاجة إلى النظر إلى التوجه نحو رضا العاملين لأنهم من أهم العناصر التى يكون لها دور بارز فى الشركات .

٦- يجب وضع نظم لتقييم أداء العاملين حديث يحقق الهدف منه و تحديد أهداف تقييم الأداء .

الفهرس

رقم الصفحة	الموضوع
أ	الآية القرآنية
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د	المستخلص
هـ	الملخص
ز	المحتويات
ك	قائمة الجداول
ن	قائمة الأشكال
الفصل الأول : الإطار العام للدراسة	
المبحث الأول : منهجية البحث	
	مقدمة
١	١/١/١ مشكلة الدراسة
٣	٢/١/١ أهداف الدراسة
٤	٣/١/١ فروض الدراسة
٥	٤/١/١ متغيرات الدراسة
٦	٥/١/١ أهمية الدراسة
٧	٦/١/١ منهج و أسلوب الدراسة
٨	٧/١/١ مصادر البيانات
٩	٨/١/١ صعوبة الدراسة
١٠	
المبحث الثاني : الدراسات السابقة	
١١	١/٢/١ الدراسات المتعلقة بالتلوث الضوضائي و الضوئي
٢٤	٢/٢/١ الدراسات المتعلقة بإدارة المعرفة
٣٦	٣/٢/١ الدراسات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية
٥١	٤/٢/١ تعقيب على الدراسات السابقة
٥٤	٥/٢/١ ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
الفصل الثاني : البيئة و تأثيرها على الأداء في العمل	
المبحث الأول : التلوث الضوضائي و التلوث الضوئي	
٥٥	١/١/٢ تعريف التلوث
٥٦	٢/١/٢ مستويات التلوث
٥٧	٣/١/٢ أنواع التلوث
٥٩	٤/١/٢ التلوث الضوضائي
٥٩	١/٤/١/٢ مفهوم التلوث الضوضائي
٦٢	٢/٤/١/٢ مصادر التلوث الضوضائي
٦٣	٣/٤/١/٢ أنواع التلوث الضوضائي و تأثيراته
٦٤	٤/٤/١/٢ الضوضاء و تأثيراتها
٦٤	٥/٤/١/٢ أضرار التلوث الصوتي أو الضوضائي
٦٥	٦/٤/١/٢ الحماية و كيفية السيطرة على التلوث الضوضائي

رقم الصفحة	الموضوع
٦٦	٧/٤/١/٢ التشريعات المنظمة لمعايير الضوضاء
٦٧	٨/٤/١/٢ موقف الإسلام من التلوث الضوضائي
٧٠	٥/١/٢ التلوث الضوئي
٧١	١/٥/١/٢ مصادر الضوء
٧٢	٢/٥/١/٢ مفهوم التلوث الضوئي
٧٣	٣/٥/١/٢ مشكلات الإضاءة
٧٦	٤/٥/١/٢ الوهج
٧٧	٥/٥/١/٢ ضوء الفلوريسنت
٧٨	٦/٥/١/٢ إضاءة الليد و مساهمتها في رفع الإنتاجية
	المبحث الثاني : تأثير الظروف الفيزيائية على صحة العامل و الأداء في العمل
٨١	مقدمة
٨١	١/٢/٢ أثر الضوضاء على صحة العامل
٨٢	١/١/٢/٢ آثار الضوضاء على جهاز السمع
٨٤	٢/١/٢/٢ الآثار غير السمعية
٨٦	٣/١/٢/٢ طرق الوقاية من الضوضاء
٨٩	٤/١/٢/٢ الحماية و كيفية السيطرة على التلوث الضوضائي
٩٠	٢/٢/٢ آثار الإضاءة على صحة العامل
٩٠	١/٢/٢/٢ آثار الإضاءة المنخفضة على صحة العامل
٩٠	٢/٢/٢/٢ آثار الإضاءة المرتفعة على صحة العامل
٩١	٣/٢/٢/٢ طرق الوقاية من التأثيرات الضارة للإضاءة
٩٢	٤/٢/٢/٢ أهداف الإضاءة الجيدة في مكان العمل
	الفصل الثالث : إدارة المعرفة و أداء العمل
	المبحث الأول : إدارة المعرفة
٩٣	مقدمة
٩٤	١/١/٣ إدارة المعرفة (المفهوم /أنوعها / عملياتها /المراحل/الأهمية/ الأهداف)
١٠٧	٢/١/٣ لماذا تهتم المنظمات بإدارة المعرفة
١٠٩	٣/١/٣ خصائص المعرفة
١١٠	٤/١/٣ مصادر المعرفة
١١٠	٥/١/٣ عناصر إدارة المعرفة
١١٣	٦/١/٣ مراحل تطبيق إدارة المعرفة
١١٤	٧/١/٣ مبررات التحول إلى إدارة المعرفة
١١٥	٨/١/٣ متطلبات إستخدام المعرفة ، مشكلاتها ، عناصر نجاحها
١١٧	٩/١/٣ مبادئ إدارة المعرفة و وظائفها
١١٩	١٠/١/٣ مجالات إدارة المعرفة و أبعادها ، مداخلها
	المبحث الثاني : تأثير إدارة المعرفة على أداء العمل و إستمرارية المنظمات
١٢٣	مقدمة
١٢٥	١/٢/٣ دور إدارة المعرفة في إستمرارية المنظمات
١٢٥	٢/٢/٣ أثر إدارة المعرفة على العاملين
١٢٧	٣/٢/٣ أثر إدارة المعرفة على العمليات
١٢٨	٤/٢/٣ أثر إدارة المعرفة على الأداء المنظمي

رقم الصفحة	الموضوع
١٢٨	٥/٢/٣ إدارة المعرفة و علاقتها برفع الأداء لمنظمات الأعمال
١٢٩	٦/٢/٣ مفهوم الأداء المؤسسى لمنظمات الأعمال
١٢٩	٧/٢/٣ دور إدارة المعرفة فى الوصول إلى مستوى أداء جيد
١٣٠	٨/٢/٣ تطبيق المعرفة
١٣١	٩/٢/٣ المعرفة و معايير الأداء المتميز
١٣٤	١٠/٢/٣ رأس المال الفكرى
١٣٨	١١/٢/٣ الرؤية الجديدة لإدارة الموارد البشرية بالمعرفة
الفصل الرابع : عمليات الموارد البشرية و أدائها	
المبحث الأول : عمليات الموارد البشرية	
١٤١	مقدمة
١٤٣	١/١/٤ تعريف إدارة الموارد البشرية
١٤٤	٢/١/٤ مفهوم إدارة الموارد البشرية
١٤٥	٣/١/٤ أهمية إدارة الموارد البشرية
١٤٦	٤/١/٤ أهداف إدارة الموارد البشرية
١٤٧	٥/١/٤ وظائف إدارة الموارد البشرية
١٤٩	٦/١/٤ أهمية تنمية الموارد البشرية
١٥٠	٧/١/٤ تنمية الموارد البشرية عن طريق التدريب
١٥٢	٨/١/٤ إدارة الموارد البشرية فى الهيكل التنظيمى
١٥٣	٩/١/٤ الثقافة التنظيمية
١٦٣	١٠/١/٤ رضا الوظيفى
١٦٨	١١/١/٤ الإلتزام التنظيمى
المبحث الثانى : تقييم أداء الموارد البشرية	
١٨١	مقدمة
١٨٢	١/٢/٤ مفهوم الأداء
١٨٣	٢/٢/٤ مفهوم تقييم الأداء
١٨٥	٣/٢/٤ مكونات الأداء
١٨٧	٤/٢/٤ معايير الأداء
١٨٩	٥/٢/٤ طرق تقييم الأداء
١٩٤	٦/٢/٤ من القائم بتقييم الأداء
١٩٥	٧/٢/٤ صعوبات تقييم الأداء
١٩٧	٨/٢/٤ أهمية تقييم الأداء
١٩٩	٩/٢/٤ أهداف تقييم الأداء
٢٠١	١٠/٢/٤ العوامل المؤثرة فى الأداء
٢٠٣	١١/٢/٤ أبعاد تقييم الأداء
٢٠٥	١٢/٢/٤ فوائد تقييم الأداء
٢٠٦	١٣/٢/٤ علاج مشاكل تقييم الأداء
الفصل الخامس : الدراسة الميدانية و النتائج و التوصيات	
المبحث الأول : الإجراءات المنهجية للدراسة	
٢٠٧	مقدمة
٢٠٧	١/١/٥ تقديم الشركة محل الدراسة و البحث

رقم الصفحة	الموضوع
٢٠٩	٢/١/٥ منهج الدراسة الميدانية
٢٠٩	٣/١/٥ مجتمع البحث
٢١٠	٤/١/٥ عينة البحث
٢١٢	٥/١/٥ خصائص مجتمع البحث
٢١٤	٦/١/٥ أداة البحث
٢٢١	٧/١/٥ تجميع البيانات
٢٢٢	١/٧/١/٥ أساليب المعالجة الإحصائية
٢٢٣	٢/٧/١/٥ صدق الأداة
٢٤٥	٣/٧/١/٥ ثبات أداة الدراسة
المبحث الثاني : التحليل الإحصائي و النتائج و التوصيات	
٢٤٧	تمهيد
٢٤٧	١/٢/٥ عرض نتائج الدراسة و تحليلها و تفسيرها
٢٩٤	٢/٢/٥ اختبار فرضيات الدراسة
٣١١	٣/٢/٥ النتائج و التوصيات
٣١١	١/٣/٢/٥ نتائج الدراسة الميدانية
٣١٣	٢/٣/٢/٥ نتائج اختبار صحة الفروض
٣١٥	٣/٣/٢/٥ التوصيات
٣١٧	٤/٣/٢/٥ الدراسات المستقبلية
المراجع	
٣١٨	١- المراجع باللغة العربية
٣٣٦	٢- المراجع باللغة الأجنبية
ملاحق الدراسة	
٣٤٠	ملحق رقم (١) صورة موافقة توزيع إستثمارات الإستبيان
٣٤١	ملحق رقم (٢) قائمة الإستبيان
ملخص الدراسة	
٣٥٣	أولا : ملخص الدراسة باللغة العربية
٣٥٥	ثانيا : ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
٣٥٨	ثانيا : ملخص الدراسة باللغة الفرنسية

فهرس الجداول

الرقم	الموضوع	الصفحة
جدول (١)	مقارنة بين أداء الموارد البشرية التقليدية و بالمعرفة	١٣٨
جدول (٢)	الطرق المستخدمة في تقييم الأداء	١٩٣
جدول (٣)	توزيع المستويات الإدارية بالشركة	٢٠٩
جدول (٤)	توزيع المستويات الإدارية بالشركة على حسب النوع	٢١٠
جدول (٥)	حجم عينة البحث	٢١٢
جدول (٦)	توزيع أفراد عينة البحث حسب متغير الفئات الإدارية	٢١٢
جدول (٧)	توزيع أفراد عينة البحث حسب متغير النوع	٢١٣
جدول (٨)	مقاييس متغيرات الدراسة	٢١٧
جدول (٩)	الصورة النهائية لأداة الدراسة	٢٢٢
جدول (١٠)	معاملات الارتباط بين درجات كل جزء من أجزاء الإستمارة والدرجة الكلية لإستمارة الإستبيان	٢٢٥
جدول (١١)	معاملات الارتباط بين درجات كل بعد من أبعاد الجزء الثاني : الظروف الفيزيقية (الضوضاء، الضوء) في الإستمارة و الدرجة الكلية للجزء	٢٢٥
جدول (١٢)	معامل ارتباط كل فقرة من فقرات الجزء الثاني لبعده التلوث الضوضائي مع الدرجة الكلية للبعد	٢٢٦
جدول (١٣)	معامل ارتباط كل فقرة من فقرات الجزء الثاني لبعده التلوث الضوئي مع الدرجة الكلية للبعد	٢٢٧
جدول (١٤)	معاملات الارتباط بين درجات كل بعد من أبعاد الجزء الثالث : إدارة المعرفة في الإستمارة و الدرجة الكلية للجزء	٢٢٩
جدول (١٥)	معامل ارتباط كل فقرة من فقرات الجزء الثالث لبعده تشخيص المعرفة مع الدرجة الكلية للبعد	٢٣٠
جدول (١٦)	معامل ارتباط كل فقرة من فقرات الجزء الثالث لبعده إكتساب المعرفة مع الدرجة الكلية للبعد	٢٣١
جدول (١٧)	معامل ارتباط كل فقرة من فقرات الجزء الثالث لبعده توليد (أبتكار) المعرفة مع الدرجة الكلية للبعد	٢٣٢
جدول (١٨)	معامل ارتباط كل فقرة من فقرات الجزء الثالث لبعده مشاركة (تقاسم) المعرفة مع الدرجة الكلية للبعد	٢٣٣
جدول (١٩)	معامل ارتباط كل فقرة من فقرات الجزء الثالث لبعده تخزين المعرفة مع الدرجة الكلية للبعد	٢٣٥